Dossier

Les avocats sont–ils trop chers ?

Trop cher mon avocat ? C'est un lieu-commun souvent entendu côté clients. Qu'elle soit due à une difficulté de communiquer sur les honoraires, une certaine pudeur qui amène son lot d'incompréhension, ou une réalité pour un certain type d'affaires, cette question justifie en tous cas que soit répondu à un réel besoin de transparence et au développement de bonnes pratiques.

Avocats et clients : comment répondre au besoin de transparence en matière d'honoraires ?
Par Anaïs Coignac *140*

Les avocats seraient-ils trop chers ?
Par Christian Bessy *143*

Une question de transparence et de bonnes pratiques plus que de montant
Par Dominic Jensen *149*

Avocats et clients : comment répondre au besoin de transparence en matière d'honoraires ?

Professionnels indépendants et libres de fixer le montant de leurs honoraires, les avocats n'échappent pas à certaines difficultés en matière de justification tarifaire. Survolée ou minimisée, l'étape nécessaire de la fixation des honoraires peut générer opacité et incompréhension de part et d'autre. Certains ont tenté d'éclairer et de pacifier ce nœud de la relation avocat/client par de nouvelles initiatives telles que le courtage juridique ou la participation du client au dossier par l'intermédiaire de logiciels en ligne. Des démarches qui suscitent des réactions diverses de la part du Conseil national des barreaux.

Par **Anaïs Coignac**
Diplômée d'un Master de journalisme juridique de l'Université d'Aix-en-Provence, elle est journaliste et collabore notamment à des revues spécialisées en droit (*Dalloz actualité*, *Dalloz étudiants*, *La Semaine juridique*)

De la difficulté à communiquer sur les honoraires

Chaque année, l'Ordre du Barreau de Paris traite 3 500 dossiers de contestations d'honoraires, un contentieux qui représente 20 % des appels reçus, le reste s'étant résolu avant d'être jugé.

Ce chiffre paraît au final peu conséquent au regard des 25 000 avocats installés dans la capitale mais qui révèle en partie les difficultés existant avec leurs clients quand il s'agit de parler d'argent. Toutes les matières juridiques et toutes sortes de problématiques liées aux honoraires arrivent dans ce bureau, avec une majorité de cas d'avocats se plaignant de ne pas être payés. Certains se font dessaisir au dernier moment, alors que la convention d'honoraires prévoyait un honoraire de résultat. « Dans ce cas, la jurisprudence dit que la convention est caduque et la facturation se fait au temps passé », explique Laurence Bedossa, chargée dudit service au sein de l'Ordre du Barreau de Paris. Encore faut-ilque l'avocat ait envoyé des notes de diligences régulières à son client afin de pouvoir estimer le nombre d'heures travaillées sur le dossier. « Nous avons même, et c'est ce qui m'a le plus étonnée en arrivant, des grosses structures qui nous saisissent parce qu'elles n'ont pas été payées de gros montants qu'elles n'ont pas osé réclamer au fur et à mesure à un client important », souligne la responsable.

Derrière ces problèmes apparents de rémunération, derrière la bonne ou mauvaise foi affichée par les parties, il est bien souvent question de la difficulté en amont qu'ont les avocats et leurs clients à discuter prix. Un constat qu'a réalisé Me Bedossa : « lorsqu'un nouveau client arrive, il faut mettre tout de suite au point les problèmes d'argent. Or c'est très compliqué, on a envie de parler du dossier mais pas de dire combien ça coûte. Finalement, nous n'avons pas appris à nous vendre ». Dans le Règlement intérieur national de la profession d'avocat, la question de l'information du client en matière d'honoraires est pourtant claire (article 11.2) : « L'avocat informe son client, dès sa saisine, puis de manière régulière, des modalités de détermination

des honoraires et de l'évolution prévisible de leur montant. Le cas échéant, ces informations figurent dans la convention d'honoraires ». Le client, lui aussi, éprouve souvent des difficultés à mesurer l'investissement de son avocat dans le dossier, le temps passé pouvant évoluer au fil de la procédure, des complications éventuelles, de la stratégie de l'adversaire, etc.

Forte de son expérience au sein du service de contestations d'honoraires, l'avocate veille désormais à ne pas négliger cette étape essentielle d'information du client. Elle est intervenue dans des formations continues et colloques à ce sujet. Lors de celui du 30 janvier 2013 intitulé « les honoraires de l'avocat, mode d'emploi », la salle a accueilli plus de personnes qu'il n'y avait de places, des avocats pour la plupart mais aussi des sociétés. « Il y a vraiment un besoin des avocats de parler honoraires », commente Laurence Bedossa. « Dans ces colloques, je me suis rendue compte que beaucoup d'entre nous sont passés par un psy pour comprendre cette difficulté à parler d'argent », ajoute-t-elle.

Côté clients, on déplore ce déficit de « *feed-back* ». « Il arrive trop souvent que les dépassements d'honoraires ne fassent pas l'objet d'une communication », constate Philippe Coen qui s'exprime en tant que vice-président de l'Association française des juristes d'entreprise (AFJE) et président de l'association européenne des juristes d'entreprise (ECLA). « J'ai passé 17 ans en entreprise et le reste en cabinet d'avocats et de toute ma carrière, je n'ai jamais vu un cabinet qui s'intéresse par une étude à la manière dont la facturation se fait, au ressenti du client à ce sujet », regrette-t-il. « Or, en tant que directeurs juridiques, on veut que cela ne devienne plus un sujet d'amertume, qu'il y ait une information au fil de l'eau sur les prestations encourues, qu'il y ait une transparence pleine et entière ». Il évoque également la difficulté, lorsqu'un juriste d'entreprise fait appel à un avocat, d'obtenir une prestation différenciée financièrement selon la somme en jeu à chaque fois. « Sur les dossiers aux enjeux faibles, le réflexe d'un directeur juridique responsable financièrement consiste à se passer de l'avocat car il ne souhaite pas que le dossier portant sur 5 000 € soit facturé avec un taux horaire similaire à un dossier nettement plus conséquent ». Le vice-président de l'AFJE pointe notamment un manque de coordination sur ces questions financières au sein même des cabinets lorsqu'un client fait appel à différents départements ou bureaux : « le système trouve des limites même dans les rares cas où il y a des responsables multi-bureaux vis-à-vis d'un client. La relation s'arrête très vite à la facturation. Chaque fois qu'on en parle, on nous oppose l'argument qu'il n'est pas possible de s'ingérer dans les honoraires de tel ou tel associé. C'est un pré-carré et cela interdit donc une cohésion dans la manière de facturer pour des clients qui sont internationaux ».

« C'est très français », remarque Virginie Viola, directrice de la société de courtage juridique Hoc Opus et ancienne juriste d'entreprise, « la plupart de mes collègues, les juristes et les avocats en France, n'aiment pas parler d'argent ». Selon elle, « les conventions d'honoraires se pratiquent de plus en plus mais c'est récent. Souvent, il y a un malaise par rapport à ce sujet-là et un manque de temps. Il y a beaucoup de directeurs juridiques qui contactent un avocat dans l'urgence, sur des dossiers un peu sensibles où il faut réagir vite. La question du coût, ils se la posent après, c'est une responsabilité des deux côtés dans la pratique ». Au final, il subsiste de ces échanges incomplets un *a priori* et une frustration de part et d'autre : le sentiment pour l'entreprise que l'avocat facture trop cher, celui pour ce dernier que le client n'est jamais satisfait.

Le client éprouve souvent des difficultés à mesurer l'investissement de son avocat dans le dossier, le temps passé pouvant évoluer au fil de la procédure, des complications éventuelles, de la stratégie de l'adversaire, etc.

Des solutions pour faciliter les relations avocats/clients

Conscients de ces points de mésentente ou de frustrations, quelques acteurs du milieu juridique ont mis en place des solutions pour « pacifier » les relations entre les avocats et leurs clients ou du moins rendre le traitement du dossier le plus transparent possible. C'est dans cet esprit qu'est né en France le courtage juridique, système par lequel une société sélectionne des avocats compétents pour répondre à une problématique client, ce dernier n'ayant pas toujours le réseau ni le temps nécessaire pour trouver la perle rare sur un dossier précis, dans un contexte de multiplication des spécialités. L'une des premières sociétés de courtage à avoir vu le jour s'appelle Legal Fees, elle était dirigée par Patricia Delouis, ex pre-

mière clerc d'avocat. En mai 2008, cette dernière intervenait sur un forum hébergé par France 3 en réponse au rassemblement d'internautes s'estimant abusés par des avocats et désireux de créer une « association de défense des victimes d'avocats » : « La quantité de blogs et forums sur le sujet atteste d'un haut degré d'insatisfaction des clients vis-à-vis des avocats ce qui m'a d'ailleurs conduit à […] créer le premier cabinet de courtier en avocats ». Sa conviction, « après 25 ans de cabinet d'avocats et 7 ans d'études de droit et de procédure, […] il fallait un intermédiaire entre vous et les avocats pour normaliser les relations. Un intermédiaire connaissant parfaitement le monde des avocats, leurs pratiques, leurs usages et leur déontologie ». L'occasion de négocier en amont des honoraires raisonnables pour le client, et d'avoir bien cerné l'étendue des missions pour l'avocat. En somme, un gain de temps et de transparence pour tous. Pourtant, sept ans plus tard, il ne reste nulle trace de cette entreprise hormis les quelques articles qui s'en sont fait l'écho sur le Web à l'époque. Depuis, d'autres structures de courtage juridique ont vu le jour comme Lex Consulting, société spécialisée dans la prévention et l'assistance juridique à destination de tous types entreprises (PME, PMI, TPE), qui en réalise seulement à titre accessoire. C'est également le cas d'Hoc Opus, créé en 2010 par Virginie Viola sous le slogan « une autre relation au droit ». La directrice organise ce qu'elle appelle « un appel d'offre » pour les besoins de clients. Elle les rencontre au préalable afin de déterminer leurs compétences et la qualité de leurs prestations puis, selon la spécificité de la question ou du dossier, elle instaure un appel d'offre adressé à une dizaine d'avocats spécialisés qu'elle départage à partir de trois critères de base : « compétence, prix, disponibilité ». Trois offres sont envoyées au client qui, en cas d'hésitation, s'en remet à l'expertise d'Hoc Opus. Un système qui laisse le choix aux avocats de répondre aux offres. « Si le client est directement chez lui, l'avocat ne refuse jamais de prendre le dossier. Or, parfois, il devrait le faire, car il n'a pas le temps de s'en occuper, et cela aura forcément des conséquences sur la qualité du travail fourni », souligne Virginie Viola. Par ailleurs, c'est la directrice ou l'un des employés de la société qui gère directement avec les clients la question des honoraires. Cela passe par une estimation du budget ou la détermination d'une fourchette de prix lorsque le travail exigé pour la prestation est plus incertain. En cas de simple conseil juridique, il est possible de pratiquer un forfait. « Ils ont parfois une idée de combien cela va coûter ayant déjà fait réaliser la même prestation. Mais nous leur faisons aussi part des tarifs du marché globalement. Notre rôle n'est pas de casser les prix mais d'avoir un prix juste et raisonnable », ajoute-t-elle. Et c'est d'autant plus facile, d'après la directrice, que les avocats savent, en répondant à l'appel d'offre, qu'ils sont en concurrence, une « habitude qu'ils n'ont pas » et qui les engage à aller dans cette direction. « Il y a un jeu naturel qui se met en place » résume celle-ci. « Son plus, à mon sens », estime Nathalie Puigserver, avocate spécialisée en nouvelles technologies au sein du cabinet P3B, « c'est de faire gagner du temps au démarrage pour cibler le périmètre de l'intervention et coter ensuite la prestation. La négociation est réglée en trois ou quatre échanges d'e-mails ». De plus, « elle est tiers, ce qui permet un certain détachement, il n'y a pas de parti pris ».

Certains avocats ont eux-mêmes tenté des solutions pour rationaliser le temps déployé sur chaque dossier et rendre plus transparente, donc plus acceptable, le traitement du dossier et sa tarification.

Patrick Barret, président de la commission Exercice du droit du Conseil national des barreaux (CNB) est, quant à, lui très suspicieux à l'égard de ce système. « Il y a plusieurs écueils, notamment le fait que choisir l'avocat nécessite pour l'intermédiaire de se préoccuper de la problématique déposée par le client. Donc, il va devoir analyser les faits et éventuellement, les qualifier juridiquement en vue de choisir l'avocat le plus compétent. Est-ce que nous ne sommes pas déjà dans la consultation juridique ? » s'interroge-t-il avant de conclure : « à titre rémunéré, la consultation juridique n'est pas libre en France ».

À l'instar de Clarisse Berrebi, associée du cabinet B&H spécialiste en stratégie patrimoniale liée aux nouvelles technologies, certains avocats ont eux-mêmes tenté des solutions pour rationaliser le temps déployé sur chaque dossier et rendre plus transparente, donc plus acceptable, le traitement du dossier et sa tarification. « Notre travail, c'est vraiment le service à valeur ajoutée », explique l'avocate. Le principe : l'équipe du cabinet, formée d'une associée et de ses collaborateurs, prend en charge toute la partie juridique du dossier tandis que le client participe à son échelle aux informations autres, en réalisant par exemple les recherches propres à son secteur d'activité. Tout passe par un réseau commun avec un logiciel permettant le partage d'informations en ligne, en l'occurrence Wimi.